



# ***CARTA DEI SERVIZI*** ***Anno 2025***

**STRUTTURA COMPLESSA  
COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'  
CONSULTORIALI**

**Consultorio Familiare  
di  
RHO**

**Via Martiri di Belfiore, 12  
Tel. 02.994308416  
[consultorio.familiare.rho@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.rho@asst-rhodense.it)**



## Carta dei Servizi del Consultorio

### Indice

1. Descrizione dell'unità di offerta	pag. 3
2. Status giuridico	pag. 3
3. Possesso dei requisiti	pag. 3
4. Principi	pag. 3
5. Diritti dei cittadini	pag. 4
6. Stili di lavoro e doveri degli operatori	pag. 4
7. Figure professionali	pag. 5
8. Modalità di accesso	pag. 5
9. Apertura	pag. 6
10. Accoglienza	pag. 6/7
11. Attività specifiche	pag. 8/13
12. Modalità di riconoscimento degli operatori	pag. 14
13. Prestazioni	pag. 14/15
14. Qualità del servizio	pag. 16
15. Valutazione della qualità del servizio	pag. 16
16. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento	pag. 16
17. Continuità Assistenziale	pag. 16/17
18. Dimissioni	pag. 17
19. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag. 17

Allegato 1: modulo ritiro referti

Allegato 2: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

Allegato 3: modello reclami/encomi /suggerimenti

Allegato 4: rilevazione *customer satisfaction*

Allegato 5: informativa per il trattamento dei dati personali e modulo acquisizione consenso

Allegato 6: richiesta copia documentazione socio-sanitaria – FASAS



## 1. Descrizione dell'Unità d'Offerta

La rete dei Consultori Familiari (regolamentata ai sensi della legge n. 405/75 "Istituzione dei consultori familiari" e della legge Regionale n. 44/76 "Istituzione del servizio per l'educazione sessuale, per la procreazione libera e consapevole, per l'assistenza alla maternità, all'infanzia e alla famiglia") è un servizio ad alta integrazione socio-sanitaria a sostegno di una politica sociale per la famiglia, per la coppia e per la donna.

L'obiettivo della normativa nazionale e regionale è quello di garantire servizi in grado di interagire con la normalità e la quotidianità e non solo con la patologia e la malattia, realizzando interventi di prevenzione, informazione ed educazione sanitaria attraverso l'integrazione tra interventi sanitari e socio-sanitari e collegando le diverse attività presenti sul territorio.

Il Consultorio Familiare è un servizio socio-sanitario che eroga prestazioni costituenti i livelli essenziali di assistenza (LEA); opera attraverso una équipe multidisciplinare in uno spazio strutturale ben identificabile dall'utenza.

Risponde alle richieste dirette della popolazione per problematiche relative a maternità, infertilità, sterilità, affidamento, adozione, contraccezione, menopausa, sfera sessuale, relazioni di coppia, relazioni genitoriali, infanzia e adolescenza, difficoltà dei giovani adulti e adulti a seguito di eventi critici della vita.

## 2. Status giuridico

Il Consultorio Familiare di Rho ha sede in via Martiri di Belfiore 12, è gestito direttamente dall'ASST Rhodense ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

Numero telefonico 02.994308416, fax 02.994308423, e-mail: Consultorio.Familiare.Rho@asst-rhodense.it

## 3. Possesso dei requisiti

Il Consultorio Familiare di Rho ha ottenuto lo status giuridico riconosciuto, documentando il possesso dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi prescritti dalle normative vigenti.

## 4. Principi

Le Prestazioni dei consultori sono erogate nell'osservanza dei sotto elencati principi:

**Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni necessarie e richieste.

**Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Personalizzazione:** il servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

**Continuità:** il Consultorio garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna laddove ne rilevi la necessità a orientare la persona verso servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.

**Efficacia:** i Consultori sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere obiettivi previsti.

**Efficienza:** i Consultori sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.



## 5. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivo della rete consultoriale, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.
- **Equifruizione:** Il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni, indipendentemente dalla sede consultoriale di accesso.

## 6. Stile di lavoro e doveri degli operatori

### Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di necessità.

### Lavoro d'équipe

L'attività erogata dai consultori è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni d'équipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale. Nelle riunioni d'équipe, si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel consultorio.

### Accoglienza

Il Consultorio è la struttura territoriale di primo ascolto e di primo intervento e l'accoglienza costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe, volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti critici della vita.

### Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. È finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.



## 7. Figure professionali

Le figure professionali che operano obbligatoriamente nei Consultori sono: ginecologo, ostetrica, assistente sanitaria e/o infermiera professionale, psicologo e assistente sociale.

L'elemento che caratterizza il modo di lavorare dei Consultori Familiari è l'integrazione che si realizza sia tra le figure a competenza sanitaria, psico-sociale e socio-assistenziale, sia mantenendo un rapporto con gli altri soggetti istituzionali del territorio (Ospedali, Comuni ecc.) che a vario titolo si occupano della salute psico-fisica della persona.

L'integrazione è ulteriormente garantita dalla pratica del "consulto" tra gli operatori, che dedicano alla discussione collegiale dei casi, almeno una riunione settimanale.

Viene garantita la copresenza degli operatori, secondo quanto stabilito dalle disposizioni di legge, necessaria allo svolgimento delle attività ad alta integrazione.

L'elenco periodicamente aggiornato dei nominativi degli operatori e della loro presenza oraria è esposto nella sala d'attesa del Consultorio

Le modalità di selezione e sostituzione del personale seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione

## 8. Modalità di accesso

Il cittadino può accedere liberamente al servizio.

A seguito della deliberazione Regionale XII/3720 del 30-12-2024, per le prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (es: visite ostetriche-ginecologiche, pap test), **NON** è più necessaria **la prescrizione** su ricettario regionale a cura **del medico di medicina generale o dello specialista del Consultorio. Tutte le prestazioni sono esenti dal pagamento del ticket.**

Non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alla rete consultoriale

Per l'accesso alla rete consultoriale è necessario: Carta Regionale dei Servizi o Tessera TEAM o attestato di diritto per i cittadini Europei od il Codice STP per i cittadini extra comunitari senza permesso di soggiorno. Alle cittadine comunitarie senza alcuna copertura sanitaria vengono comunque garantite le prestazioni connesse alla gravidanza ed all'interruzione volontaria di gravidanza secondo quanto stabilito dalle vigenti normative; per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente alla sede consultoriale.

Per gli appuntamenti è sufficiente:

- **telefonare** al numero 02 994308416
- **recarsi** presso la sede del Consultorio familiare durante gli orari di accoglienza
- **scrivere una mail** al seguente indirizzo: [consultorio.familiare.rho@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.rho@asst-rhodense.it)

Orari accoglienza specifica a disposizione del pubblico

- visite e spazi sanitari: telefonare lunedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e giovedì dalle ore 14.00 alle 16.00 al n. 02/994308416
- ritiro pap-test: giovedì dalle 14.00 alle 16.00
- consulenze/colloqui psico-sociali: telefonare martedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e mercoledì dalle ore 11.00 alle 13.00 al n. 02/994308416

Negli altri orari viene comunque garantita l'accoglienza da un operatore socio-sanitario.



Le eventuali liste di attesa sono gestite secondo criteri cronologici (data di richiesta della prestazione) e di priorità coerenti con le linee e le indicazioni aziendali.

Una particolare attenzione è rivolta all'utenza straniera.

Il Consultorio Familiare di Rho è facilmente raggiungibile a piedi:

- dalla stazione ferroviaria di Rho percorrendo c.so Garibaldi, via Madonna e girando a destra in via dei Martiri
- In autobus: con le linee Movibus
- In automobile: Strada statale del Sempione; Autostrada Milano Laghi uscita Arese

## 9. Apertura

Il Consultorio è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì nei seguenti orari, per un totale di 30.00 ore settimanali:

<b>LUNEDI'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>11.00</b>	<b>13.00</b>	<b>13.30</b>	<b>17.00</b>
<b>GIOVEDI'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>9.00</b>	<b>13.00</b>		

La riunione d'équipe si svolge con frequenza settimanale il mercoledì dalle ore 9.00 alle 11.00

## 10. Accoglienza

Orari di accoglienza					
Lunedì	9.00	13.00			
Martedì	9.00	13.00			
Mercoledì	11.00	13.00	13.30*	16.00*	
Giovedì	9.00**	13.00**	14.00	16.00	
ORARI DEGLI OPERATORI SU APPUNTAMENTO					
	lunedì	martedì	mercoledì	Giovedì	venerdì
Psicologo <b>n. 2</b>	8.30-17.00	8.30-17.00	11.00-17.00	8.30-17.00	8.30-15.00
Assistente sociale <b>n. 2</b>	8.30-16.30	8.30-16.30	11.00-16.30	8.30-16.30	8.30-15.00
Ginecologi <b>3 (+12)</b>		9.00-13.00	11.00-16.00	9.00-13.00	
Ostetrica <b>n. 2</b>	8.30-15.30	8.30-15.30	11.00-15.30	8.30-15.30	8.30 -15.00
Educatore Prof. <b>n.1</b>	8.30-16.30	8.30-16.30	11.00-16.30	8.30-16.30	8.30-16.30
Assist. Amm.vo <b>n.1</b>	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-12.00
Assist. Sanitario <b>n.1</b>	8.30-15.30	8.30-15.30	11.00-15.30	8.30-15.30	8.30-15.30



attività di gruppo	10.00/19.00 Gruppi di auto mutuo aiuto; 09.00/15.30 Attività educazione sessuale e prevenzione violenza di genere con scuole	9.00/12.00 gruppi svezzamento sonno, massaggio carezza, primi 1000giorni di vita, prevenzione agli incidenti domestici, lettura ad alta voce, nutrire la mente, "cosa metto in valigia" 9.00/12.00 bilancio di salute ostetrico 9.00/12.30 attività di educazione sessuale e prevenzione violenza di genere nelle scuole		9.00/13.00 sostegno all'allattamento  9.00/12.00 bilancio di salute ostetrico	10.00/12.00 Gruppo nutrire la mente
	14.00 /16.00 Corso di accompagnamento alla nascita	14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica	14.00/16.00 Gruppi adolescenti e giovani adulti  14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica	14.00-16.00 Corso accompagnamento alla nascita  14.00/16.00 gruppo di auto mutuo aiuto giovani adulti fragili  14.00 alle 16.00 visite domiciliare ostetrica  Gruppi disabilità adulta 15.30/17.30	
attività di gruppo in giornate variabili	14.00/16.00 Corso di accompagnamento alla nascita/training				

\*14.00/16.00 spazio adolescenti

\*\* 9.00/12.00 spazio mamma bambino

**Il Consultorio Familiare di Rho resterà chiuso nelle seguenti date:**

- Dal 22 al 24 aprile 2025
- Dal 4 al 14 agosto 2025
- Il 24 dicembre 2025
- 5 gennaio 2026
- Nei giorni prefestivi il Consultorio chiuderà alle ore 13.00

**Durante le chiusure la continuità assistenziale verrà garantita dal Consultorio di Settimo Milanese - telefono 02994308444**

e-mail [consultorio.familiare.settimom@asst-rhodense.it](mailto:consultorio.familiare.settimom@asst-rhodense.it)

**Nei Periodi Festivi Sono Possibili Variazioni Negli Orari Di Chiusura/Apertura Del Servizio**



## 11. Attività specifiche

### Gravidanza

Il Consultorio Familiare offre un percorso che garantisce alla donna e alla coppia un sostegno sanitario, psicologico e sociale finalizzato alla tutela della madre e del nascituro. Le visite ginecologiche, i controlli ostetrici e la verifica degli esami diagnostici hanno come obiettivo la valutazione del benessere materno-fetale durante la gravidanza.

Le ecografie e gli screening della gravidanza vengono effettuati presso il Consultorio di Rho. Verrà inoltre somministrato alle future madri uno screening mirato alla prevenzione della depressione post-partum come da protocollo regionale

Gli operatori psico-sociali sono disponibili ad effettuare colloqui individuali o di coppia, se richiesti, per affrontare i cambiamenti personali, familiari e sociali legati alla gravidanza.

Per le donne che partoriscono in ospedale a Rho e Garbagnate Milanese residenti nell'ambito territoriale, viene offerta la possibilità di una visita a domicilio da parte dell'ostetrica consultoriale per il sostegno al puerperio previo accordo al momento della dimissione ospedaliera nell'ambito dell'integrazione ospedale /territorio (rete RIMI)

### Corsi di accompagnamento alla nascita/training

In Consultorio vengono effettuati corsi di Accompagnamento alla Nascita.

L'obiettivo generale del percorso è quello di offrire alle coppie, all'interno di un gruppo, uno spazio di accoglienza, di confronto, di condivisione delle problematiche legate alla gravidanza, al parto, ed all'accudimento del bambino, tenuto conto delle modificazioni relazionali della coppia e familiari che subentrano alla nascita di un figlio.

In particolare attraverso la sollecitazione di esperienze e i vissuti personali si affrontano i cambiamenti psico-fisici che la donna vive in gravidanza (le paure/fantasie legate al bambino e a ciò che sta accadendo nel proprio corpo), e i cambiamenti nella relazione col partner e con le famiglie di origine. Vengono inoltre affrontati i temi del travaglio, del parto (respirazione e posizioni) e dell'allattamento al seno.

### Spazio mamma-bambino

Il Consultorio familiare organizza ogni settimana, il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, uno spazio ad accesso libero nel quale i genitori possono confrontarsi sulla crescita dei propri figli, ricevere informazioni, indicazioni e sostegno nell'accudimento e nella cura del neonato nel primo anno di vita.

Particolare attenzione viene riservata al sostegno dell'allattamento materno.

Per il primo accesso è necessario fissare un appuntamento chiamando direttamente il Consultorio e chiedendo dell'infermiera professionale.

### Percorso nascita integrato Ospedale -Territorio

Progetto relativo a:

- Implementazione del percorso nascita fisiologico
- Visite ostetriche a domicilio alla dimissione
- Prevenzione della depressione post-partum



Il progetto contempla l'utilizzo dei codici di bilancio di salute ostetrico con l'implementazione delle visite ostetriche post parto. Si accoglie la nascita avendone particolare cura dopo il parto che è sempre un momento delicato per emozioni, sensazioni, dubbi, paure.

### **Percorso nascita fisiologico**

L'ostetrica di ogni consultorio familiare, in rete con il medico specialista in ostetricia e ginecologia, il pediatra e gli altri professionisti coinvolti nel Percorso Nascita, quali ad esempio il Medico di Medicina Generale e il Pediatra di libera scelta, assiste la donna con gravidanza a decorso fisiologico autonomamente, attraverso l'utilizzo dell'Agenda del Percorso Nascita, strumento cartaceo, che documenta e accompagna la mamma durante la gravidanza, il parto e il puerperio.

Il primo incontro in gravidanza, idealmente entro la 10<sup>a</sup> settimana, garantisce alla mamma di esprimere le proprie richieste e all'ostetrica, attraverso un'anamnesi accurata, di conoscere il suo stato di salute e quello della sua famiglia, per permettere di stabilire se la gravidanza sia fisiologica o assicurare cure addizionali, qualora necessarie.

Durante il primo incontro con l'ostetrica, viene proposto il percorso di assistenza più adeguato. Si elabora e condivide con la mamma:

- il Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- il calendario di incontri;
- alcuni esami del sangue e delle urine.

È possibile discutere di alcuni temi di salute importanti quali l'assunzione di acido folico, come mantenere attività fisica e adeguata alimentazione, astenersi dal fumo e dall'alcol, le vaccinazioni da affrontare e altro ancora.

### **Visita domiciliare ostetrica**

Si tratta di un servizio gratuito, offerto alle mamme che hanno partorito nei presidi ospedalieri dell'ASST Rhodense, garantito dalle ostetriche consultoriali, dopo la dimissione dal Reparto.

Questa iniziativa innovativa fornisce l'opportunità di ricevere assistenza e sostegno a casa, dopo la dimissione, da parte di una ostetrica, mediante una visita domiciliare.

L'obiettivo è sostenere la mamma, il suo bambino e la sua famiglia, garantendo continuità assistenziale ed umanizzazione della nascita, anche attraverso l'integrazione dei servizi che, lungo tutto il percorso, se ne prendono cura.

Fornisce l'opportunità alle mamme di essere aiutate ad accudire il proprio bambino, con la sicurezza di poter ricevere l'assistenza anche a casa, affidandosi ad ostetriche esperte.

Il periodo successivo al parto, ed il ritorno a casa, rappresenta un momento particolare e delicato per emozioni, sensazioni, dubbi e paure. Può accadere infatti di aver bisogno di piccoli consigli, per dubbi che possono insorgere, di sentire la necessità di essere aiutata e sostenuta nell'allattamento al seno o nei primi accudimenti del bambino, considerato che il periodo post parto rappresenta una fase speciale nella vita di ogni donna, del bambino e della coppia caratterizzata da forti emozioni e cambiamenti significativi.

L'ostetrica a casa, avrà cura di sostenere la mamma nell'avvio e nel proseguimento dell'allattamento, sapendo far emergere le proprie risorse, così che ogni mamma possa riconoscere e cogliere le necessità del proprio bambino.

L'ostetrica valuterà il benessere materno, quello neonatale, all'interno del contesto familiare, fornendo risposte adeguate.



---

### **Chi può usufruire della visita domiciliare ostetrica?**

Tutte le mamme che hanno partorito presso i punti nascita aziendali, domiciliare e/o residenti nei Comuni afferenti all'ASST Rhodense, che lo desiderano previo contatto telefonico o e-mail con l'ostetrica.

### **Come si accede al servizio**

Durante il ricovero e comunque prima della dimissione, le ostetriche proporranno la visita domiciliare, invitando la mamma a compilare un modulo necessario per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e concordando data ed orario della visita domiciliare ostetrica, che verranno confermati/ricordati tramite contatto telefonico al domicilio, dopo la dimissione.

Se non gradisse la visita domiciliare, potrà essere comunque contattata telefonicamente dal personale di assistenza del Consultorio Familiare per un counseling telefonico e, qualora lo desideri, potrà avvalersi degli altri servizi offerti gratuitamente, quali ad esempio la Consulenza Mamma/Bambino, i Gruppi Post Parto, i Gruppi Allattamento, il Massaggio Infantile, i Gruppi di mutuo aiuto sulla Genitorialità, il counseling individuale/di coppia/familiare.

### **Prevenzione della depressione post-partum**

Un'attenzione particolare viene data al progetto sulla depressione post-partum.

Viene somministrato il test di Edimburgo per evidenziare aspetti di criticità relativi alla depressione sia prima della nascita che durante la gravidanza e successivamente nel post-partum. Laddove vengano evidenziate criticità le psicologhe del Consultorio offrono spazi di sostegno.

### **Spazio allattamento**

E' uno spazio dedicato alle mamme, a partire dai primi giorni di vita del bambino, subito dopo la dimissione dall'ospedale. Il gruppo ha la finalità di seguire, sostenere e incoraggiare le mamme ad allattare al seno, attraverso semplici consigli e informazioni. È a libero accesso e gratuito, il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 previo primo colloquio individuale gestito dall'ostetrica.

### **Spazio svezzamento**

Lo svezzamento è rivolto alle mamme che stanno iniziando a svezzare i loro bambini, con l'obiettivo di aiutarle, sostenerle ed accompagnarle fornendo informazioni sull'alimentazione, sulle modalità di preparazione e conservazione degli alimenti.

### **Gruppi massaggio carezza**

Le mamme e i papà con il figlio di età compresa tra il primo ed il sesto mese, possono partecipare ad un gruppo per acquisire la tecnica del massaggio carezza: attraverso la stimolazione del dialogo corporeo (visivo, tattile ed il recupero delle sensazioni prenatali) vengono rinforzate le competenze materne e/o paterne e la relazione genitore-bambino.

Il gruppo prevede 4 incontri, è necessaria l'iscrizione ed è gratuito.

### **Nutrire la mente dei nostri bambini nei primi 1000 giorni di vita**

Le mamme e i papà di bambini nei primi mille giorni di vita possono partecipare ad un gruppo per acquisire capacità che favoriscono lo sviluppo dei loro figli, aumentando la consapevolezza del proprio ruolo educativo e delle possibili azioni da mettere in pratica per potenziare lo sviluppo mentale dei propri bambini. Sono gruppi rivolti a i genitori con un focus sul benessere psico-fisico del bambino nei primi 1000 giorni di vita. Viene data particolare attenzione alla lettura, all'alimentazione ed al gioco.

Viene trattato anche il tema della prevenzione degli incidenti domestici.



### **Gruppi cosa metto in valigia**

Sono gruppi rivolti alle mamme prossime al parto per costruire una maggiore consapevolezza dei bisogni nel periodo di prossimità alla nascita e nei primi giorni della vita del neonato

### **Gruppi di auto mutuo aiuto**

Sono incontri di utenti finalizzati a facilitare con metodologie peer to peer la condivisione e lo scambio tra i partecipanti, in relazione a tematiche specifiche con l'obiettivo di essere risorsa per sé e per gli altri.

Tutte le attività di gruppo su menzionate verranno svolte nel rispetto delle modalità di indirizzo di Regione Lombardia per gli utilizzi degli spazi. In caso di nuova emergenza sanitaria saranno comunque erogate preferibilmente da remoto

### **Pap-test**

Il Pap-test è un esame a forte valenza preventiva, che si effettua sul collo dell'utero, ed è in grado di riconoscere l'alterazione delle cellule nelle fasi iniziali, spesso causate da una infezione a trasmissione sessuale sostenuta da Papilloma Virus.

Si effettuano pap-test su appuntamento e durante la visita ginecologica se ritenuto necessario dalla ginecologa.

### **Screening HPV**

Nell'ambito dei programmi di prevenzione Regionale il personale consultoriale eroga prelievi per pap test ed HPV test previsti nello screening del cervicocarcinoma. ATS Milano Città Metropolitana provvede alle chiamate con lettera d'invito (fasce d'età 25-29 anni pap test 30-64 anni HPV test).

### **Contraccezione**

Gli operatori del Consultorio Familiare presentano alla donna e alla coppia i diversi metodi contraccettivi e li aiutano a scegliere quello che maggiormente rispetta i loro bisogni e stili di vita, i loro valori culturali ed etici, in relazione alle diverse fasi della vita riproduttiva.

Nello specifico, le figure sanitarie offrono visite ginecologiche, controlli periodici, consulenza ginecologica, ostetrica e infermieristica.

Contraccezione post-coitale, contraccezione di emergenza o "Pillola del giorno dopo": La pillola del giorno dopo non è da considerarsi un metodo preventivo e pianificato, ma una tecnica di emergenza finalizzata ad ostacolare un eventuale concepimento immediatamente dopo un rapporto sessuale a rischio di gravidanza/non protetto.

Al Consultorio possono accedere per richiedere la pillola del giorno dopo, senza appuntamento, le donne (a partire dai 14 anni) o le coppie. In alcuni casi gli operatori psico-sociali e sanitari intervengono in maniera congiunta per offrire maggiore spazio di riflessione sulle scelte contraccettive. La pillola è prescritta solo dalla ginecologa.

### **Interruzione volontaria della gravidanza**

Alla donna e/o alla coppia che fa richiesta di interrompere volontariamente la gravidanza vengono fornite informazioni rispetto all'iter previsto dalla legge n. 194 del 22/05/1978. Prima della visita ginecologica e del rilascio del certificato per sottoporsi all'intervento chirurgico o alla somministrazione della pillola RU486, gli operatori psico-sociali, effettuano colloqui volti alla comprensione della scelta, ed eventualmente, all'individuazione di possibili alternative. Dopo l'interruzione di gravidanza, viene proposta alla donna una visita medica di controllo e, al contempo, un progetto contraccettivo mirato. Viene inoltre proposto un eventuale sostegno psicologico.



### **Menopausa (climaterio)**

La menopausa è l'evento fisiologico che nella donna corrisponde al termine del ciclo mestruale e dell'età fertile. Tale fase, può provocare nella donna, una serie di mutamenti, che coinvolgono la sfera fisica, sessuale e psico/affettiva. Le manifestazioni variano a seconda della persona e possono essere più o meno evidenti.

Gli operatori offrono un sostegno psicologico, sociale e sanitario alle donne in climaterio per affrontare tali cambiamenti ed eventuali difficoltà ad essi collegate.

### **Sterilità e infertilità**

Il Consultorio Familiare fornisce informazioni e assistenza riguardo all'infertilità e alla sterilità della coppia, sia per gli aspetti fisici, sia per quelli psicologici, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita. Dopo una prima consulenza e valutazione delle problematiche, gli operatori indirizzano le coppie verso le strutture specialistiche più idonee.

### **Spazio adolescenti**

Il mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 il Consultorio offre uno spazio di ascolto, gratuito e di libero accesso, riservato ai ragazzi/e di età compresa tra i 14 e i 21 anni.

L'équipe del Consultorio fornisce informazioni e consulenze specifiche relative ai temi della sessualità, della contraccezione, del rapporto con sé stessi, con il gruppo dei pari e il mondo adulto. Si effettuano anche visite ginecologiche, consulenze psicologiche e sociali, consulenze informativo-educative.

Possono essere organizzati gruppi spontanei sulle tematiche relative alla contraccezione, alle relazioni con i pari e con genitori ed altri argomenti relativi alla fase adolescenziale.

Miglioramento della gestione dell'ansia legata principalmente alla situazione emergenziale

### **Colloqui psicologici**

Gli psicologi effettuano consulenza psicologica, sostegno psicologico e psicoterapie brevi al singolo e alla coppia per problematiche inerenti la vita affettiva, familiare, lavorativa, sociale e relazionale e nella violenza di genere

In collaborazione con le assistenti sociali sostengono la coppia nella gestione del conflitto nella ricerca di un nuovo equilibrio offrendo un sostegno alla genitorialità

### **Consulenza sociale e familiare**

Le assistenti sociali del Consultorio familiare offrono colloqui di accoglienza e di consulenza sociale rivolti al singolo e alla coppia, per un'analisi del bisogno e l'attivazione di risorse personali, della rete familiare e territoriale.

Le aree di intervento sono:

- Supporto, orientamento e aiuto sulle problematiche sociali e familiari, anche in ordine alla maternità e alla violenza di genere.
- Consulenza familiare orientata ad offrire un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in crisi o a seguito di separazione o divorzio.
- Sostegno ai giovani e agli adolescenti mirato all'acquisizione di maggiori competenze nell'affrontare difficoltà connesse alla sfera personale, sociale e relazionale.
- Consulenza al singolo e alla coppia in ordine alle problematiche educative, relazionali e personali.
- In collaborazione con gli psicologi, sostengono la coppia nella gestione del conflitto, nella ricerca di un nuovo equilibrio con la risoluzione del problema o derivante dall'evento separativo, offrendo sostegno alla genitorialità.
- Accompagnamento e aiuto nell'attivazione dei sostegni economici di competenza consultoriale



### **Sostegno alla genitorialità**

Gli operatori del Consultorio Familiare offrono sostegno psicologico e sociale alle famiglie nell'affrontare le criticità delle diverse fasi della vita: nascita di un figlio, primi inserimenti extra familiari, adolescenza, svincolo dal nucleo di origine e le eventuali problematiche relative alle famiglie ricostituite.

### **Corsi di educazione alla sessualità e all'affettività**

L'educazione alla sessualità e all'affettività, intesa come un progetto educativo generale di sviluppo della persona, viene effettuata dagli operatori del Consultorio Familiare su richiesta delle scuole con incontri rivolti agli studenti. L'obiettivo generale dei corsi è l'acquisizione di consapevolezza per attuare scelte autonome e responsabili relative alla sessualità, nel rispetto di sé e dell'altro e nella maggiore consapevolezza delle differenze di genere e nel riconoscimento della violenza.

Il corso si articola in massimo tre incontri, di cui 2 a Scuola e uno in Consultorio. L'impostazione metodologica, fa riferimento prevalentemente all'approccio teorico-pratico proprio dell'Istituto di Sessuologia di Firenze, ed alla metodologia esperienziale dell'UICEMP-AISPA con le attivazioni di gruppo.

### **CAN (corsi accompagnamento alla nascita)**

Vengono organizzati corsi di accompagnamento alla nascita indicativamente dal 5° mese al 9° di gravidanza. I corsi sono cocondotti da ostetrica, assistente sociale, educatore professionale e psicologa. Trattano sia temi sanitari relativi alla gravidanza e alla nascita sia temi relativi alla relazione mamma-bambino e i cambiamenti della coppia relativi all'arrivo di un neonato.

### **Adozione**

La struttura di riferimento per tutto il territorio dell'ASST in materia di adozioni nazionali ed internazionali è il Centro Adozioni "Il Cerchio" con sede in via Piave, 20 presso il POT di Bollate telefono 02 994305699.

Un'équipe di psicologhe e assistenti sociali, specificatamente preparate in materia, si occupa di informare sul percorso adottivo, preparare le coppie aspiranti all'adozione, valutare l'idoneità all'adozione su richiesta del Tribunale per i Minorenni e sostenere il nucleo familiare adottivo.

### **Prevenzione abuso e maltrattamento**

Gli operatori del Consultorio Familiare accolgono i bisogni dell'utenza, in un'ottica preventiva e di aiuto, identificando eventuali fattori di rischio evolutivo per il/i minore/i.

In raccordo con gli operatori sociali Comunali ed i servizi specialistici del territorio, lavorano in un'ottica d'integrazione delle rispettive competenze e professionalità, ai fini di un reale sostegno nelle famiglie multiproblematiche con minori.

### **Contrasto alla violenza di genere**

Il Consultorio Familiare accoglie le vittime di violenza, sostenendole nel percorso di presa di consapevolezza e valutazione del rischio di recidiva. Le accompagna nell'analisi della situazione, nell'esplorazione delle risorse, nell'orientamento ad altri servizi specialistici (sanitari, legali), in collaborazione con gli sportelli antiviolenza, Forze dell'Ordine, Enti Locali.



### **INTERVENTI A FAVORE DELLE VITTIME DI VIOLENZA DOMESTICA**

Si garantiscono interventi individuali e/o di gruppo mirati all' accoglienza all'ascolto, alla valutazione e al sostegno della donna maltrattata all'interno di percorsi multidisciplinari con un'attenzione particolare alle vittime minori di violenza assistita.

Vengono attivati progetti di prevenzione e sensibilizzazione rivolti a studenti e lavoratori

### **RETE INTEGRATA ANTIVIOLENZA DELL'AMBITO**

Nel contrasto alla violenza di genere e domestica vengono garantiti interventi in collaborazione con la rete antiviolenza che ha Rho come comune capofila

Tale sinergia permette di tutelare e rispondere ai bisogni delle vittime e dei familiari in modo più efficace e con maggiore attenzione alla prevenzione primaria

## **12. Modalità di riconoscimento degli operatori**

Gli operatori che lavorano nei Consultori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.



## 13. Prestazioni

<b>prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione sanitaria</b>	
00100	VISITA COLLOQUIO (sino a un massimo di cinque colloqui)
00101	COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO(sino a un massimo di 2 colloqui)
00102	Consultazione (fino ad un massimo di 4 colloqui)
00103	Valutazione Psico – diagnostica (fino ad un massimo di 4 colloqui)
00104	Sostegno (massimo 10 colloqui)
00202	CONSULENZA FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)
00201	MEDIAZIONE FAMILIARE (sino ad un massimo di 8 colloqui)
003	RELAZIONI COMPLESSE
004	INCONTRO DI GRUPPO CON UTENTI
005	VISITA AL DOMICILIO
006	OSSERVAZIONE/SOMMINISTRAZIONE TEST
007	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA nelle aree di competenza consultoriale
00701	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA AL SINGOLO/COPPIA, nelle aree di competenza consultoriale
00702	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA RIVOLTA ALLA FAMIGLIA, nelle aree di competenza consultoriale
00703	INTERVENTI DI PSICOTERAPIA DI GRUPPO, nelle aree di competenza consultoriale
<b>Attività con altri Enti</b>	
00801	In sede
00802	Fuori sede
0803	PREVENZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SALUTE
99901	ACCESSO e TUTORING

<b>Prestazioni sanitarie</b>	
697	INSERZIONE - RIMOZIONE IUD
8878	ECOGRAFIA OSTETRICA – C/O CORSICO
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA – C/O CORSICO
89261	PRIMA VISITA GINECOLOGICA
89262	VISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO
89263	PRIMA VISITA OSTETRICA
89264	VISITA OSTETRICA DI CONTROLLO
92631	BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - PRIMA VISITA PRENATALE
92632	BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - PRIMA VISITA POSTNATALE
92641	BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - CONTROLLO PRENATALE
92642	BILANCIO DI SALUTE OSTETRICO - CONTROLLO POSTNATALE
9124D	SCREENING TRIAGE CITOLOGICO HPV
91385	ES. CITOLOGICO CERVICO VAGINALE (PAP TEST)
91484	PRELIEVO CITOLOGICO
9337	TRAINING PRENATALE
9618	INSERZIONE/RIMOZIONEDI PESSARIO VAGINALE

**Tutte le prestazioni erogate in Consultorio Familiare NON sono soggette a ticket**



## 14. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l’azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Consultori stessi:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare nell’équipe dei bisogni degli utenti
- Informazione trasparente agli utenti

## 15. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Consultorio Familiare opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica degli indicatori di qualità sopra esposti, a produrre relazioni annuali sull’attività svolta, a fare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti.

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dall’ASST e alla normativa vigente.

## 16. Modalità di segnalazione di reclamo/encomi/suggerimenti

La segnalazione di reclami, encomi o suggerimenti può essere effettuata con diverse modalità:

- Colloquio con il responsabile del Consultorio
- Reclamo formale presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico dell’ASST Rhodense

I moduli di segnalazione sono disponibili sul sito aziendale e presso ogni sede Consultoriale e vengono indirizzati all’Ufficio Relazioni con il Pubblico/Accoglienza (U.R.P.), che ha sede presso l’ospedale “Guido Salvini” di Garbagnate Milanese, all’ingresso in Viale Forlanini 95. La principale funzione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico consiste nella gestione delle segnalazioni degli utenti e nel garantire il debito informativo relativo alla *customer satisfaction*. L’Ufficio è contattabile telefonicamente dal **lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:00** Telefono: 02.99430.1814 Fax: 02.99430.2078 E-mail: [urp@asst-rhodense.it](mailto:urp@asst-rhodense.it)

## 17. Continuità assistenziale

Nel pieno rispetto della libera scelta della persona, il Consultorio Familiare accompagna il percorso della persona e della famiglia all’interno delle diverse fasi della vita: in questa ottica viene mantenuta una relazione continua ed una disponibilità ad intervenire a partire da una conoscenza anamnestica e dal rapporto di fiducia instaurato. Se emergono problematiche suscettibili di trattamenti da realizzare al di fuori del perimetro operativo del Consultorio Familiare la persona viene, previo consenso specifico, indirizzata, presentata ed accompagnata nel percorso. Le azioni per la continuità assistenziale vengono registrate nel FASAS.



Esiste inoltre una consolidata collaborazione con i Servizi di Assistenza Sociale dei Comuni e i Servizi di SERCOP, anche in periodi connotati da difficoltà organizzative legate all'assenza di operatori consultoriali.

Le chiusure programmate sono elencate in apposito avviso affisso nella sede consultoriale e nel sito internet dell'Azienda ASST Rhodense e contiene l'indicazione della sede consultoriale più vicina a cui accedere. Allo stesso modo è assicurata la collaborazione per il trasferimento delle informazioni necessarie, fatta salva la totale osservanza delle norme sulla privacy e la riservatezza, nei casi richiesti dagli utenti.

La continuità assistenziale viene garantita tramite il Consultorio Familiare di Settimo Milanese nell'ambito territoriale del Distretto di Rho.

## 18. Dimissioni

Le prese in carico dei pazienti terminano una volta raggiunti gli obiettivi prefissati nel FASAS o terminate il numero massimo di prestazioni erogabili secondo la normativa vigente.

## 19. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria (FASAS) o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dalla ASST Rhodense e alla normativa vigente e deve venir inoltrata su modulo (i moduli sono disponibili, presso la sede del Servizio o si possono scaricare dalla carta dei Servizi vedi allegato n.6).

Il costo per il rilascio della documentazione sanitaria in copia autentica su supporto cartaceo è così determinato:

- Euro 50,00 più Euro 10.00 per la spedizione
- Euro 50,00 se si ritira personalmente presso la Direzione Medica di Bollate

Allegato 1: modulo ritiro referti

Allegato 2: dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

Allegato 3: modello reclami/encomi /suggerimenti

Allegato 4: rilevazione *customer satisfaction*

Allegato 5: informativa per il trattamento dei dati personali e modulo acquisizione consenso

Allegato 6: richiesta copia documentazione socio-sanitaria – FASAS



SC COORDINAMENTO ATTIVITA' CONSULTORIALE  
CONSULTORIO FAMILIARE di RHO

**Modalità per il ritiro di referti di laboratorio o documenti sanitari**

I referti potranno essere ritirati dall'interessato, a distanza di .....giorni dall'effettuazione dell'analisi, presso la segreteria del Consultorio Familiare dal ..... al ..... dalle ore..... alle ore.....

La persona interessata può delegare al ritiro altra persona di fiducia utilizzando il modulo sottostante compilato e firmato, corredato dalla copia del documento di identità del delegante.

Nel caso di esito patologico il ritiro del referto dovrà essere effettuato necessariamente dalla persona interessata per le comunicazioni sanitarie da parte del medico ginecologo.

---

**DELEGA**

(portare il documento d'identità degli interessati)

La sottoscritta.....

Nata a .....il.....

Delega al ritiro del referto/documento sanitario il Sig./ra.....

Carta d'identità delegante .....

Carta d'identità delegato .....

Firma

.....Data.....



**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'  
(D.P.R. 28.12.2000, 445, AR. 47)**

Il/la sottoscritto/a.....  
Nato/a il.....età in anni compiuti.....a..... prov.....  
Residente a.....via/piazza.....n.....

Consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali stabilite dalla legge per false attestazioni e dichiarazioni mendaci (art.76, DPR 445/2000) sotto la propria personale responsabilità,

con riferimento alla richiesta di :

- Mammografia
- Pap test
- Colonscopia

in regime di esenzione ai sensi dell'art. 85, comma 4 della Legge 23 dicembre 2000, n.338, presentata agli sportelli per la prenotazione presso la struttura accreditata sopra indicata  
**DICHIARA**

di non aver eseguito il medesimo accertamento in regime di esenzione, o comunque a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale, negli ultimi:

- 2 anni (mammografia)
- 3 anni (pap-test)
- 5 anni (colonscopia)

Le dichiarazioni sono sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritte e presentate allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore (art. 38, DPR 445/2000)

Il/ La Dichiarante

.....li.....

**AVVERTENZA:** ai sensi dell'art. 75 del DPR 445/2000 il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.



**MODULO DI DELEGA/ AUTOCERTIFICAZIONE**

Quando la segnalazione riguarda eventi di natura sanitaria, occorre che venga firmata dall'interessato oppure che l'interessato **deleghi** per iscritto la persona che lo rappresenta (tranne nei casi di cui al successivo punto 3).

Questo perché per poter gestire tali segnalazioni può essere necessario accedere ai dati personali e sensibili dell'interessato e ciò è possibile solo quando questi ha prestato il proprio consenso per iscritto.

**La delega:**

1. è compilabile direttamente su questo modulo (riquadro sottostante) oppure può essere presentata anche in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste.
2. deve essere corredata da copia di documento d'identità valido sia dell'interessato che del delegato.

<b>DELEGA</b>	
Io sottoscritto/a .....	nato/a .....
il .....	
..... documento d'identità n. ....	rilasciato da .....
..... il.....	
<b>DELEGO</b>	
il Sig./la Sig.ra .....	
nato/a .....	
il .....	
..... documento d'identità n. ....	
rilasciato da .....	
il ..... a rappresentarmi nei confronti dell' URP.	
Allego copia dei documenti d'identità indicati.	
Data .....	Firma .....

3. La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- l'interessato è un minore e chi scrive è il genitore (o altra persona) esercente la potestà genitoriale;
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo o testamentario;
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute;
- l'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare, per ragioni connesse allo stato di salute. In tale caso la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà è resa dal coniuge, o in sua assenza dai figli o, in mancanza di questi, da altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado (figli, nipoti, bis nipoti, fratelli, sorelle, nipoti, zii paterni e materni, figli di fratelli e sorelle), ad un pubblico ufficiale, il quale si accerta dell'identità del dichiarante e del suo rapporto di parentela con la persona impossibilitata alla firma della dichiarazione. In tale autocertificazione, deve essere espressamente indicata anche l'esistenza dell'impedimento a firmare da parte dell'interessato.

**In questi casi** è necessario compilare l'autocertificazione (sul riquadro sottostante o in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste) e allegare solo copia di documento d'identità valido di chi scrive.

In mancanza di delega o autocertificazione, quando dovute, l'URP non potrà procedere alla gestione della segnalazione.



**AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)**

Io sottoscritto/a ..... nato/a ..... il  
..... documento d'identità n. .... rilasciato da  
.....il ..... consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni  
false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76  
D.P.R. 445/2000)

**DICHIARO**

di essere ..... (specificare: genitore, tutore, erede, parente  
ecc..)

di..... nato/a .....il  
.....

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data .....

Firma .....

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La informiamo che i Suoi dati ed eventualmente quelli del Suo delegato, verranno trattati, sia in formato cartaceo che informatico, solo ed esclusivamente per assolvere la richiesta di segnalazione in oggetto e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

A seguito di quanto sopra indicato, la base giuridica di tale trattamento è conforme a quanto previsto dall'art. 9 comma 2, lettere e) h) ed i) del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, e pertanto non è necessario raccogliere il Suo consenso.

L' Informativa per il trattamento dei dati personali della ASST Rhodense è consultabile sul sito internet aziendale, nell'apposita sezione "Privacy", al seguente link:

[http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/privacy/INFORMATIVA\\_STANDARD\\_2018.pdf](http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/privacy/INFORMATIVA_STANDARD_2018.pdf)



*Consultorio Familiare Rho  
Azienda Socio Sanitaria Territoriale RHODENSE*

**Gentile Signora/e**

**Le chiediamo cortesemente di dedicarci alcuni minuti per rispondere alle domande contenute nel seguente questionario.**

**Il Suo contributo è prezioso per verificare la qualità dei Consulteri Familiari, al fine di migliorarli costantemente, tenendo conto delle aspettative e delle esigenze degli utenti.**

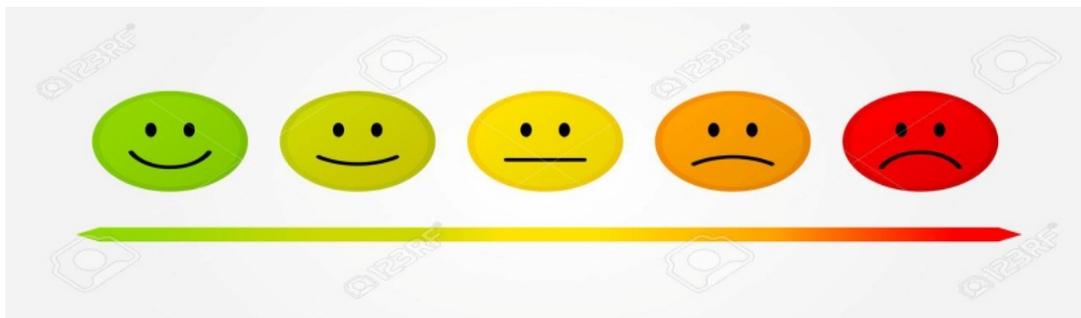
**Il questionario è anonimo.**

**Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sulla accina che equivale al suo grado di soddisfazione.**

**Le saremmo grati se volesse depositare il questionario compilato nella apposita cassetta "RILEVAZIONE GRADIMENTO UTENTI", collocata presso la struttura.**

**L'equipe del consultorio**

LEGENDA



**MOLTO  
SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**SUFFICIENTEMENTE  
SODDISFATTO**

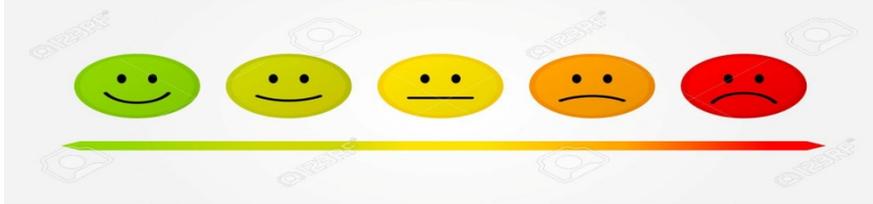
**POCO  
SODDISFATTO**

**PER NULLA  
SODDISFATTO**

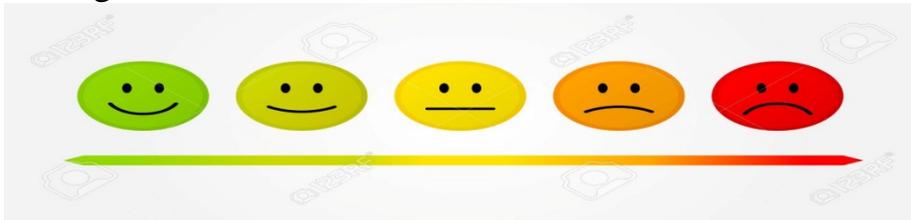


Esprima la sua valutazione.

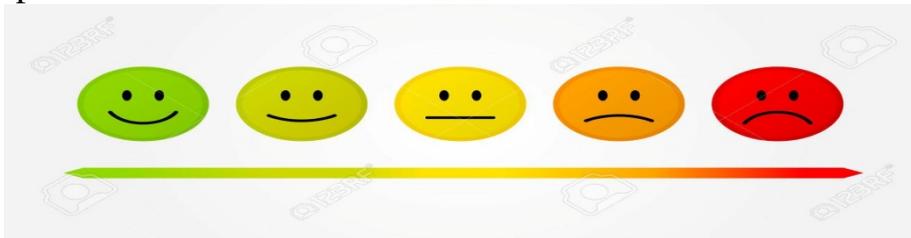
Si è sentita accolta in modo soddisfacente?



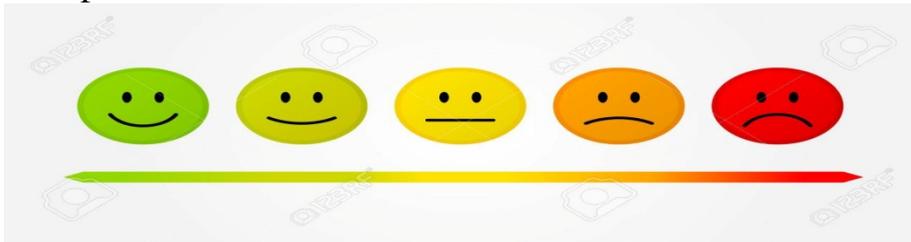
Trova gli ambienti e gli arredi confortevoli?



Come valuta la prestazione ricevuta?



Il Consultorio ha risposto alle sue necessità?



Lasci un suo commento, ci aiuterà a migliorare il servizio:

---

---

---

Grazie



## INFORMATIVA (DI SINTESI) SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE RHODENSE**, (P. IVA: 09323530965) (infra "ASST RHODENSE"), in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Garbagnate Milanese (MI), viale Forlanini, 95, in qualità di Titolare del trattamento ex artt. 4 n. 7) e 24 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), informa, ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR e dell'art. 80 del novellato D. Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy), in maniera sintetica, che le informazioni, descritte all'art. 1, sono/possono essere trattate, da parte di ASST RHODENSE, per l'esecuzione delle seguenti finalità di trattamento, tutte connesse, direttamente ovvero indirettamente, ai servizi messi a disposizione da parte di ASST RHODENSE medesima.

**QUALI DATI PERSONALI POSSONO ESSERE TRATTATI?**

ASST RHODENSE può raccogliere e trattare le seguenti informazioni personali, riguardanti, principalmente, l'utente/paziente di ASST RHODENSE ovvero, ove necessario e/o opportuno, riguardanti un soggetto collegato, a vario titolo, al paziente medesimo (es. rappresentante legale/genitoriale; familiare/parente; convivente):

- i. **dati personali** ex art. 4 n. 1) del GDPR cd. identificativi/comuni/anagrafici (es. nome; cognome; data e/o luogo di nascita; codice fiscale; indirizzo di residenza/domicilio/dimora; numero di telefono; indirizzo e-mail; numero della tessera sanitaria; numero/codice identificativo);
- ii. **dati personali** cd. particolari ex art. 9 paragrafo 1) del GDPR costituiti, in particolar modo, da: dati relativi alla salute; dati relativi a una convinzione/orientamento/fede religiosa; dati genetici.

**QUALI SONO LE FINALITA' DI TRATTAMENTO CHE POSSONO ESSERE PERSEGUITE?**

ASST RHODENSE può perseguire (previa raccolta del consenso, ove necessario) le seguenti finalità di trattamento:

- **Esecuzione di una prestazione/servizio di natura sanitaria, sociosanitaria, assistenziale, socioassistenziale e/o sociale erogato (ove necessario, anche al domicilio/da remoto) da ASST RHODENSE** ad opera/sotto la responsabilità di un professionista/operatore sanitario/sociosanitario in favore del paziente in base ai relativi bisogni/esigenze/ricieste, ivi inclusa l'esecuzione dei connessi, direttamente o indirettamente, adempimenti legali, fiscali, amministrativi e di qualsivoglia altro onere/compito normativamente prescritto nei confronti di un ente gestore di un servizio pubblico/territoriale sanitario/sociosanitario;
- **Ove necessario, esercizio di motivi/interessi connessi, direttamente o indirettamente, alla sanità pubblica (es. protezione da gravi minacce sanitarie, anche di carattere transfrontaliero);**
- **Raccolta e conservazione di sangue del cordone ombelicale del nascituro per uso autologo personale, ivi incluso il connesso materiale biologico oggetto di apposita richiesta, e conseguente esportazione presso una struttura estera, secondo le istruzioni previamente ricevute;**
- **Esecuzione di un progetto di ricerca scientifica/medica/biomedica/epidemiologica;**
- **Esecuzione di una sperimentazione clinica;**
- **Costituzione ed alimentazione del Dossier Sanitario Elettronico;**
- **Consegna di un referto medico (o altra documentazione sanitaria similare), con modalità digitali o cartacee;**
- **Consegna e/o restituzione di una strumentazione sanitaria o similare;**
- **Rispetto della scelta, da parte del paziente (o da parte del soggetto collegato al paziente, ove necessario), della comunicazione del suo ricovero e relativo reparto di degenza, a soggetti cd. terzi;**
- **Rispetto della scelta, da parte del paziente (o da parte del soggetto collegato al paziente, ove necessario), della comunicazione circa il suo specifico stato di salute, a soggetti cd. terzi in generale o in particolare;**
- **Esecuzione di test/screening genetici (es. per finalità sanitarie; per ricerca/ricongiungimento familiare);**
- **Pubblicazioni scientifiche/attività didattica;**
- **Prenotazione e/o disdetta di una visita/esame/prestazione sanitaria;**
- **Esecuzione della richiesta di ritiro di documentazione sanitaria, richiesta dal paziente o da soggetto delegato;**
- **Donazione di sangue; donazione di sangue da cordone ombelicale; trasfusione di sangue;**
- **Ricezione, analisi, valutazione e gestione di una segnalazione di varia natura;**
- **Ove necessario, esercizio/tutela di un diritto (anche di credito) proprio o di terzi, anche in sede giudiziale;**
- **Verifica del livello di qualità/efficienza/efficacia dei servizi e delle prestazioni offerte;**
- **Attività statistica;**
- **Gestione della scelta/revoca/modifica del medico di medicina generale/pediatra; gestione della richiesta/modifica/rinnovo/rilascio dell'iscrizione al SSR/SSN; gestione della richiesta/modifica/rinnovo di un'esenzione di natura sanitaria/economica; gestione della variazione di informazioni.**

**DATI DI CONTATTO.**

ASST RHODENSE può essere contattata al seguente recapito: [privacy@asst-rhodense.it](mailto:privacy@asst-rhodense.it)

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) ex art. 37 del GDPR, nominato da ASST RHODENSE, è l'avv. Gabriele Borghi, il quale può essere contattato al seguente recapito: [responsabileprotezionedati@asst-rhodense.it](mailto:responsabileprotezionedati@asst-rhodense.it)



Sistema Socio Sanitario

Regione  
Lombardia  
ASST Rhodense**AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST) RHODENSE**  
Sede Legale: viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese – Tel.02.994.301 –  
Cod. Fisc. e Part. IVA: 093235309ALLA DIREZIONE MEDICA DEL P.O. DI:  Garbagnate  Rho/ Passirana  Bollate

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Richiesta N° \_\_\_\_\_

**RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

I/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, telefono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ via/p.zza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

CONSAPEVOLE delle sanzioni penali ed amministrative previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni false o uso/esibizione di documenti falsi o dati non corrispondenti al vero;

**CHIEDE IL RILASCIO DI:**

- CARTELLA VIA WEB (Compilare Informativa Privacy allegata)
- ESAMI RADIOLOGICI
- REFERTO DI PRONTO SOCCORSO
- REFERTO DI \_\_\_\_\_
- ALTRO \_\_\_\_\_

Indicare la data	Riservato all'ufficio competente
del _____	N° _____

 Relativa a se stesso/a Relativa al/alla Sig./Sig.ra

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_

**IN QUALITA' DI:***(compilare solo se la documentazione si riferisce a persona diversa dal richiedente)*

- Genitore / Esercente la responsabilità genitoriale** (Allegare dichiarazione sostitutiva atto di notorietà)
- Tutore** (Allegare provvedimento di nomina)
- Amministratore di sostegno** (Allegare provvedimento di nomina)
- Erede** (Allegare dichiarazione sostitutiva atto di notorietà)
- Coniuge** temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)
- Figlio/a** temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)
- Altro parente** in linea retta o collaterale fino al terzo grado (solo in assenza del coniuge e del figlio dell'intestatario) temporaneamente impedito alla sottoscrizione della presente richiesta per ragioni connesse allo stato di salute e dichiara che l'intestatario non dissente / non dissentirebbe dalla presente richiesta. (Allegare documentazione attestante)
- Delegato del titolare** (allegare delega, copia documento identità del titolare e del delegato)

Firma per esteso del richiedente \_\_\_\_\_

1



**Si richiede la SPEDIZIONE (pagamento anticipato di € 10 con pago PA) all'indirizzo:**

Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Firma per esteso \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

Riservato all'ufficio competente

PAGAMENTO EFFETTUATO IL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ BOLLA N° \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_

SALDO EFFETTUATO IL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ BOLLA N° \_\_\_\_\_ € \_\_\_\_\_

RITIRO AVVENUTO IL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ IL RITIRANTE \_\_\_\_\_

**La copia della documentazione clinica sarà conservata, in caso di mancato ritiro, per un anno dalla data della richiesta.**

INFO COSTI per il rilascio di copia della documentazione clinica

- 1) Copia di cartella clinica conforme all'originale, in formato digitale, via WEB: € 20,00;
- 2) Copia di referti di Pronto Soccorso, referti ambulatoriali e riscontri autoptici: € 10,00 più € 10 per la spedizione;
- 3) Copia di esami radiografici: € 10,00;
- 4) Copia cartacea di cartella clinica / fascicolo ambulatoriale: € 50,00 più € 10 per la spedizione; Per tutte le richieste il pagamento deve essere effettuato con pagoPa compilando i campi richiesti compresa la **causale** (Esempio: copia cartella clinica, copia referti, copia rx); al link: <https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/spontaneo?enteToChange=ASSTR> **con ricevuta del pagamento da inviare contestualmente alla richiesta**
- 5) Eventuali spese di spedizione: € 10 tramite pagoPA al link: <https://pagamentinlombardia.servizirl.it/mypay4/cittadino/spontaneo?enteToChange=ASSTR> **con ricevuta del pagamento da inviare contestualmente alla richiesta.**



Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia

ASST Rhodense

**ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER INVIO  
CARTELLA CLINICA TRAMITE CANALE WEB**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

- PER PROPRIO CONTO
- ESERCITANDO LA RAPPRESENTANZA LEGALE O RESPONSABILITÀ GENITORIALE VERSO:

Nominativo: \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

- dopo aver acquisito e compreso l'informazione fornita dal titolare del trattamento
- ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 del 27/04/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

ACCONSENTO al rilascio/comunicazione dei seguenti:

indirizzo email \_\_\_\_\_

recapito telefonico \_\_\_\_\_

PER L'INVIO DELLA CARTELLA CLINICA TRAMITE CANALE WEB

NON ACCONSENTO all'invio della cartella clinica tramite canale web

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma leggibile \_\_\_\_\_

Allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità (Carta d'identità o passaporto)